

**HUBUNGAN BURNOUT DENGAN KEPUASAN KERJA
DI KALANGAN STAF JABATAN AGAMA JOHOR**

THURAYYA BINTI HJ OTHMAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

DEDIKASI

*Buat Suami tersayang,
Ustaz Mahyudin bin Md. Sarip.*

*Anak-anak yang dikasihi,
Mohamad Hanif, Nisreen Hayati dan Mohammad Anas.*

*Buat arwah Ayahanda dan Bonda yang dikasihi,
Haji Othman Al-Yunusi dan Hajjah Meryam binti Abd. Latif*

*Kekanda-kekanda yang disayangi,
Haji Nasir, Azizan, Zaharah, Haji Emran,
Haji Adnan, Hajjah Nasriyah, Yusuf, Yasir,
Sa'ada, Hajjah Huda, dan Muaaz.*

*Teman-teman Istimewa
Sakinah binti Syafi'e dan Dalila binti Khalid.*

*Penasihat Akademik dan Penyelia Kajian,
Prof. Madya Syed Mohamed Shafeq Syed Mansor,
Pensyarah-pensyarah Bimbingan dan Kaunseling, UTM*

*Teman-teman seperjuangan,
Yang telah banyak memberi sokongan dan dorongan,
Serta doa restu untuk terus tabah menghadapi perjuangan ini.
Kejayaan ini adalah hasil doa restu kalian
Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih yang tidak terhingga.*

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Pengasih. Segala pujian atas limpah dan kurnia Pencipta semesta ini, Tuhan sekalian alam atas nikmat yang telah diberikan. Selawat dan salam atas junjungan besar penyelamat umat akhir zaman, Nabi Muhammad S.A.W.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga buat Profesor Madya Syed Mohamed Syafeq Bin Syed Mansor yang saya hormati, Penasihat Akademik dan Penyelia Kajian Pendidikan saya ini yang tidak jemu-jemu mencurahkan ilmu, pengalaman dan tunjuk ajar beliau sepanjang tempoh penulisan saya ini. Sesungguhnya apa yang diperolehi amat besar nilainya yang tidak akan saya lupakan.

Buat suami tersayang, Ustaz Mahyudin bin Sarip. Terima kasih atas sokongan, dorongan, bantuan dan pengorbanan yang diberikan sepanjang tempoh menyiapkan tugas ini. Tiada kata-kata untuk menggambarkan tanda terima kasih, segala jasa dan pengorbananmu selama ini tidak mampu untuk membalasnya, sekalipun dengan segunung intan permata.

Untuk putera dan puteriku yang dikasihi, Mohammad Hanif bin Mahyudin, Nisreen Hayati binti Mahyudin dan Mohammad Anas bin Mahyudin. Kalianlah permata hati yang sentiasa bersinar dan menerangi hidup ini. Segala pengorbanan dan kenangan pahit manis kita bersama akan tetap terpahat dalam ingatan kita sekeluarga. Semoga Allah Ta'ala mengurniakan rezeki dan kebahagiaan hidup kita di Dunia dan Akhirat.

Akhir sekali terima kasih kepada responden-responden yang terlibat dalam kajian saya ini dan juga semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak.

Hanya Allah Ta'ala sahaja yang mampu membalas segala jasa baik yang kalian berikan. Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meninjau sejauh manakah tahap *burnout* dan tahap kepuasan kerja di kalangan kakitangan Jabatan Agama Johor (JAJ). Kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dan *burnout* serta meninjau faktor-faktor kepuasan kerja manakah menyumbang kepada terjadinya *burnout*. Sejumlah 166 orang responden dipilih secara rawak kelompok daripada staf-staf Jabatan Agama Johor dalam kajian ini. Data yang telah dikumpulkan telah diproses secara kolektif dengan menggunakan “Statistical Packages for Social Sciences” (SPSS ver 13). Teknik statistik yang digunakan adalah secara pemeratusan, *crosstabulation*, korelasi Pearson bagi mencari jawapan kepada persoalan kajian yang dibentuk. Rumusan dari dapatan kajian menunjukkan staf JAJ mengalami tahap *burnout* sederhana manakala mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap *burnout* staf JAJ dengan ciri-ciri demografi mereka tetapi terdapat hubungan signifikan antara tahap *burnout* dengan kepuasan kerja staf JAJ kecuali pada sub skala pencapaian peribadi. Secara keseluruhan analisis inferensi perbezaan *burnout* dari segi demografi menunjukkan tidak terdapat perbezaan signifikan antara ciri-ciri demografi terhadap *burnout* (depersonalisasi, ketandusan emosi dan pencapaian peribadi). Kesimpulannya faktor *burnout* dan kepuasan kerja amat penting kepada setiap individu yang berkerja kerana staf yang berpuas hati dengan kerjanya akan menjadi lebih produktif dan memberikan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan

ABSTRACT

The purpose of the research is to identify *burnout* and job satisfaction level among the Jabatan Agama Johor (JAJ) staffs', Johor Bharu, Johor. The study is also to observe the relation of job satisfaction and *burnout* and monitor which job satisfaction factor that can cause the *burnout*. A total of 166 respondents from of the staff randomly-batch selected for this study. The data were analyzed using "Statistical Packages for Social Sciences" (SPSS ver 13). The data were process as a collective data. Statistical techniques used were as percentage, crosstabulation and Pearson correlation in determining the outcome for the questions built. The conclusion of the research finding indicated that the JAJ staffs have had experienced a moderate level of *burnout* whereas they have high level of job satisfaction. There are no significant different between the staffs' *burnout* level with their demographic aspects but there is a significant relationship of *burnout* and job satisfaction except at the sub-scale of their personal achievement. As a conclusion, the *burnout* factor and job satisfaction are very essential for every working individual especially the JAJ staffs as if the staffs have satisfied with their job, for sure they will be more productive and will provide high commitment to their job.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xv
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI RAJAH	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
 BAB I	 PENGENALAN	 1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latarbelakang kajian	4
	1.3 Pernyataan Masalah	7
	1.4 Persoalan Kajian	8
	1.5 Objektif Kajian	9
	1.6 Model Kajian	10
	1.7 Kepentingan Kajian	10
	1.7.1 Definisi Operasional <i>Burnout</i>	11

1.7.2	Kepuasan Kerja	15
1.7.3	Staf Jabatan Agama Johor	17
1.8	Model Kajian	18
1.9	Batasan Kajian	19
1.10	Hipotesis Kajian	19
1.10.1	Hipotesis Umum Satu	19
1.10.2	Hipotesis Umum Dua	21
1.11	Kerangka Teoritikal	23
1.11.1	Teori Dua Faktor Herzberg	24
1.11.2	Teori Jangkaan dan Keseimbangan	26
1.12	Penutup	27
BAB II	KAJIAN LITERATUR	29
2.1	Pengenalan	29
2.1.1	Kajian mengenai kepuasan kerja	29
2.1.2	Kajian Mengenai Faktor Penentu Kepuasan Kerja	34
2.1.2.1	Kepuasan Kerja terhadap Keadaan Pekerjaan	34
2.1.2.2	Kepuasan Kerja terhadap Gaji	37
2.1.2.3	Kepuasan Kerja terhadap Kenaikan Pangkat	39
2.1.2.4	Kepuasan Kerja Terhadap Penyelia Dan Penyeliaan	41
2.1.2.5	Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja	45
2.1.3	Kajian Literatur dari Segi tahap <i>burnout</i>	46
2.1.3.1	Kajian Literatur Dari Segi Tahap <i>burnout</i> Pada Sub Skala Ketandusan Emosi, Depersonalisasi dan Pencapaian Peribadi	47

2.1.4	Kajian Literatur dari segi Perbezaan <i>burnout</i> (Ketandusan Emosi, Depersonalisasi dan Pencapaian Diri) Dengan Faktor Demografi (Jantina, Status Perkahwinan, Tahap Pendidikan dan Pengalaman Bekerja)	50
2.1.4.1	Jantina	50
2.1.4.2	Umur	54
2.1.4.3	Taraf perkahwinan	55
2.1.4.4	Kelayakan Akademik	56
2.1.4.5	Pengalaman Bekerja	56
2.2	Rumusan	59
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	60
3.1	Pengenalan	60
3.2	Rekabentuk Kajian	60
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	61
3.4	Lokasi Kajian	63
3.5	Instrumen Kajian	64
3.5.1	Borang maklumat	64
3.5.2	Job Descriptive Index (JDI)	64
3.5.2.1	Skala Pemarkahan	65
3.5.2.2	Kebolehpercayaan JDI	70
3.5.3	<i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	71
3.5.3.1	Skala Pemarkatan	71
3.5.3.2	Kebolehpercayaan <i>MBI</i>	71
3.6	Penutup	74
BAB IV	DAPATAN KAJIAN	75
4.1	Pengenalan	75
4.2	Demografi Responden	76

4.3	Deskriptif Item <i>Burnout</i>	78
4.4	Deskriptif Item Kepuasan Kerja	83
4.5	Analisis Tahap Kepuasan Kerja	89
4.6	Analisis Inferensi-perbezaan	91
4.6.1	Hipotesis Perbezaan Ketandusan Emosi Dari segi Jantina	91
4.6.2	Hipotesis Perbezaan Ketandusan Emosi dari Segi Pengalaman	92
4.6.3	Hipotesis Perbezaan Ketandusan Emosi dari Segi Status Perkahwinan	93
4.6.4	Hipotesis Perbezaan Ketandusan Emosi dari Segi Taraf Pendidikan	94
4.6.5	Rumusan Ujian Korelasi Ketandusan Emosi	95
4.6.6	Hipotesis Perbezaan Depersonalisasi Dari Segi Jantina	96
4.6.7	Hipotesis Perbezaan Depersonalisasi Dari Segi Pengalaman	97
4.6.8	Hipotesis Perbezaan Depersonalisasi Dari Segi Status Perkahwinan.	98
4.6.9	Hipotesis Perbezaan Depersonalisasi Dari Segi Taraf Pendidikan	99
4.6.10	Rumusan Ujian Korelasi Depersonalisasi	100
4.6.11	Hipotesis Perbezaan Pencapaian Peribadi Dari Segi Jantina	101
4.6.12	Hipotesis Perbezaan Pencapaian Peribadi Dari Segi Pengalaman	102
4.6.13	Hipotesis Perbezaan Pencapaian Peribadi Dari Segi Status Perkahwinan	103
4.6.14	Hipotesis Perbezaan Pencapaian Peribadi Dari Segi Taraf Pendidikan	104
4.6.15	Rumusan Ujian Korelasi Pencapaian Peribadi	105
4.7	Analisis Perhubungan	106
4.7.1	Hipotesis hubungan antara ketandusan	

	emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang.	106
4.7.2	Hipotesis hubungan antara ketandusan emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang	107
4.7.3	Hipotesis hubungan antara ketandusan emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat	108
4.7.4	Hipotesis hubungan antara ketandusan emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan penyeliaan	109
4.7.5	Hipotesis hubungan antara ketandusan emosi Dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan Sekerja	110
4.7.6	Hipotesis hubungan antara depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang	111
4.7.7	Hipotesis hubungan antara depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang	112
4.7.8	Hipotesis hubungan antara depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat	113
4.7.9	Hipotesis hubungan antara depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan penyeliaan.	114
4.7.10	Hipotesis hubungan antara depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja	115
4.7.11	Hipotesis hubungan antara pencapaian peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang	116
4.7.12	Hipotesis hubungan antara pencapaian peribadi dengan faktor kepuasan kerja	

	iaitu pekerjaan sekarang.	117
4.7.13	Hipotesis hubungan antara pencapaian peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.	118
4.7.14	Hipotesis hubungan antara pencapaian peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan penyeliaan.	119
4.7.15	Hipotesis hubungan antara pencapaian peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja	120
4.7.16	Rumusan Keseluruhan	121
4.8	Penutup	122
BAB V	ULASAN DAN CADANGAN	123
5.1	Pengenalan	123
5.2	Rumusan Kajian	124
5.2.1	Rumusan Tahap <i>Burnout</i>	124
5.2.2	Rumusan Tahap Kepuasan Kerja	124
5.2.3	Rumusan Perbezaan Tahap <i>Burnout</i> dengan Ciri-ciri Demografi	125
5.2.4	Rumusan Hubungan <i>Burnout</i> dengan Kepuasan Kerja	125
5.3	Perbincangan berhubung dengan Analisis Deskriptif Subjek	125
5.4	Perbincangan Berhubung dengan analisis Tahap <i>Burnout</i>	126
5.5	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap Kepuasan Kerja	127
5.6	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Inferensi Perbezaan <i>Burnout</i> Dari Segi Demografi Di Kalangan Kakitangan Agama Johor Bahru	129

5.6.1	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi jantina	129
5.6.2	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi pengalaman	130
5.6.3	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi status Perkahwinan	131
5.6.4	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi tahap Akademik	132
5.7	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Inferensi Hubungan <i>Burnout</i> Dengan Tahap Kepuasan Kerja Di Kalangan Kakitangan Agama.	132
5.7.1	Hubungan ketandusan emosi dengan kepuasan kerja	133
5.7.2	Hubungan depersonalisasi dengan kepuasan kerja	134
5.7.3	Hubungan pencapaian peribadi dengan kepuasan kerja	135
5.8	Cadangan Kajian	136
5.8.1	Untuk Kajian Lanjutan	136
5.9	Penutup	137
BIBLIOGRAFI		138
LAMPIRAN		
A	Soal Selidik Kajian	
B	Surat Pengesahan Status Pelajar	
C	Jadual Penentuan Saiz Sampel	

SENARAI JADUAL

NO.JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.0	Bilangan Responden Mengikut Pecahan Bahagian	59
3.1	Jadual pemarkatan JDI	64
3.2	Pecahan item bagi setiap dimensi	64
3.3	Pecahan-pecahan item positif dan negatif mengikut dimensi	65
3.4	Pemarkatan Skor bagi Sub Skala dalam JDI	66
3.5	Jadual tahap kepuasan keseluruhan	67
3.6	Jadual tahap kepuasan di lima sub skala	67
3.7	Markat bagi setiap Faktor Kepuasan Kerja Dan Markat Keseluruhan	68
3.8	Kebolehpercayaan ' <i>Job Descriptive Index</i> ' (JDI)	69
3.9	Jumlah Item Bagi Setiap Sub Skala ' <i>Burnout</i> ' (MBI)	71
4.2.1	Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Umur	74
4.2.2	Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Pengalaman Bekerja	75
4.2.3	Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	75
4.2.4	Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	76
4.2.5	Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	76
4.3.1	Jadual intensiti <i>burnout</i>	77
4.3.2	Maklumbalas responden terhadap setiap item ketandusan emosi	77

4.3.3	Maklumbalas responden terhadap setiap item Depersonalisasi	79
4.3.4	Maklumbalas responden terhadap setiap item pencapaian peribadi	80
4.4.1	Maklumbalas responden terhadap setiap item kepuasan terhadap kerja itu sendiri	82
4.4.2	Maklumbalas responden terhadap setiap item kepuasan terhadap gaji sekarang	84
4.4.3	Maklumbalas responden terhadap setiap item kepuasan terhadap peluang kenaikan pangkat	85
4.4.4	Maklumbalas responden terhadap setiap item kepuasan terhadap penyelia dan penyeliaan	86
4.4.5	Maklumbalas responden terhadap setiap item kepuasan terhadap rakan sekerja	87
4.5.1	Analisis tahap kepuasan terhadap setiap factor kepuasan kerja	89
4.5.2	Analisis tahap <i>burnout</i> bagi dimensi ketandusan emosi, depersonalisasi, pencapaian dan tahap <i>burnout</i> keseluruhan	89
4.6.1.1	Analisis Ujian-T perbandingan ketandusan emosi dari segi jantina	90
4.6.2.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan ketandusan emosi dari segi pengalaman mengajar	91
4.6.3.1	Analisis Ujian-T perbandingan ketandusan emosi dari segi status perkahwinan	92
4.6.4.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan ketandusan emosi dari segi tahap pendidikan	93
4.6.5.1	Keputusan ujian korelasi <i>Spearman</i> bagi tahap Ketandusan Emosi dengan Demografi Responden	94
4.6.6.1	Analisis Ujian-T perbandingan depersonalisasi dari segi jantina	95
4.6.7.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan depersonalisasi dari segi pengalaman	96
4.6.8.1	Analisis Ujian-T perbandingan depersonalisasi dari	

	segi status perkahwinan	97
4.6.9.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan depersonalisasi dari segi taraf pendidikan	98
4.6.10.1	Keputusan ujian korelasi <i>Spearman</i> bagi tahap Depersonalisasi dengan Demografi Responden	99
4.6.11.1	Analisis Ujian-T perbandingan pencapaian peribadi dari segi jantina	100
4.6.12.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan pencapaian peribadi dari segi pengalaman	101
4.6.13.1	Analisis Ujian-T perbandingan pencapaian peribadi dari segi status perkahwinan	102
4.6.14.1	Analisis skor min dan anova sehala perbandingan pencapaian peribadi dari segi taraf pendidikan	103
4.6.15.1	Keputusan ujian korelasi <i>Spearman</i> bagi tahap Pencapaian Peribadi dengan Demografi Responden	104
4.7.1.1	Analisis hubungan antara ketandusan emosi dengan pekerjaan sekarang	105
4.7.2.1	Analisis hubungan antara ketandusan emosi dengan gaji sekarang	106
4.7.3.1	Analisis hubungan antara ketandusan emosi dengan peluang kenaikan pangkat	107
4.7.4.1	Analisis hubungan antara ketandusan emosi dengan penyelia dan penyeliaan	108
4.7.5.1	Analisis hubungan antara ketandusan emosi dengan rakan sekerja	109
4.7.6.1	Analisis hubungan antara depersonalisasi dengan pekerjaan sekarang	110
4.7.7.1	Analisis hubungan antara depersonalisasi dengan gaji sekarang	111
4.7.8.1	Analisis hubungan antara depersonalisasi dengan peluang kenaikan pangkat	112
4.7.9.1	Analisis hubungan antara depersonalisasi dengan penyelia dan penyeliaan	113
4.7.10.1	Analisis hubungan antara depersonalisasi	

4.7.11.1	dengan rakan sekerja	114
	Analisis hubungan antara pencapaian peribadi	
	dengan pekerjaan sekarang	115
4.7.12.1	Analisis hubungan antara pencapaian peribadi	
	dengan gaji sekarang	116
4.7.13.1	Analisis hubungan antara pencapaian peribadi	
	dengan peluang kenaikan pangkat	117
4.7.14.1	Analisis hubungan antara pencapaian peribadi	
	dengan penyelia dan penyeliaan	118
4.7.15.1	Analisis hubungan antara pencapaian peribadi	
	dengan rakan sekerja	119
4.7.16.1	Analisis hubungan Keseluruhan	120

SENARAI RAJAH

NO.RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Model kajian hubungan ' <i>Burnout</i> ' dengan kepuasan kerja	21

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Perbincangan tentang *burnout* dan kepuasan kerja akan dibincangkan setiap satunya di dalam kajian ini. Perkara-perkara yang akan diperbincangkan ialah tentang pengenalan, latar belakang kajian, definisi operasional, batasan kajian, teori-teori kepuasan kerja dan hipotesis.

Seseorang yang terlalu mengharap kepada kesempurnaan akan merasa kecewa apabila apa yang dilakukan tidak memenuhi matlamat yang ditetapkan . Perkara ini boleh membawa kepada perasaan rendah diri yang merujuk kepada personaliti A .

Personaliti jenis A terdiri daripada sifat-sifat berikut – Rendah harga diri (Sering merasa diri tidak berguna dan cuba mengasingkan diri daripada orang lain) , gopoh (ingin melakukan banyak perkara dalam jangkamasa yang singkat) , persaingan (bersaing untuk menjadi lebih baik atau setaraf dengan orang lain dengan menghabiskan banyak masa bekerja yang kadangkala lebih sedikit masanya) dan

sikap agresif (menghadapi setiap perkara sebagai satu cabaran untuk dihadapi). Personaliti jenis A dapat diubah dengan menggantikannya dengan personaliti jenis B . Personaliti jenis B . – berhenti rehat, menikmati perkara remeh tertawa dan bertenang (Braham ,1997). Orang yang mempunyai personaliti jenis B kurang menghadapi tekanan-tekanan .

Tahap kepuasan kerja dan tahap *burnout* bukanlah suatu perkara mudah yang dapat diukur begitu sahaja. Atas kesedaran inilah, kajian ini dijalankan kerana pengkaji ingin mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan tahap *burnout* di kalangan staf yang sedang bertugas di Jabatan Agama Johor (JAJ). *Burnout* dan hubungannya dengan kepuasan kerja di kalangan staf sering diperkatakan dan telah banyak kajian mengenainya dibuat. Namun, *burnout* di kalangan staf-staf Agama amat jarang diperkatakan dan kajian – kajian mengenainya juga tidak pernah dijalankan setakat ini. Justeru itu, kajian akan dijalankan dan *burnout* akan dikenalpasti berdasarkan hubungan atau perkaitannya dengan faktor-faktor yang terdapat dalam kepuasan kerja.

Dewasa ini, pelbagai isu yang timbul di kalangan masyarakat kita di mana ianya melibatkan peranan staf-staf Agama dalam menyelesaikannya. Antaranya, berita muka depan Utusan Malaysia yang disiarkan pada 11 Februari 2006 telah mengejutkan orang ramai apabila sepasang suami isteri Nazirul dan Zanariah terpaksa dikahwinkan semula. Mereka berdua diputuskan oleh Pejabat Agama Muar tidak boleh hidup bersama sebagai suami isteri kerana perkahwinan mereka tidak sah kerana kesilapan menggunakan wali. Zanariah yang tiada bapa itu sepatutnya berwalikan adiknya, Mohd Syafiq yang berusia 19 tahun, tetapi atas kesilapan yang dilakukan oleh seorang pegawai Agama, dia dikahwinkan menggunakan wali hakim. Namun begitu, kes ini berjaya diselesaikan dengan tindakan serta-merta Pejabat Agama Johor atas kesilapan yang telah dilakukan.

Rentetan peristiwa tersebut, maka staf-staf Jabatan Agama perlu menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan penuh komited supaya kes-kes seumpama itu

tidak berulang lagi. Di samping itu juga, ia juga bersesuaian dengan hasrat dan saranan Perdana Menteri kita Dato' Seri Abdullah Ahmad Badawi dalam menjana pembangunan modal insan.

Seseorang individu yang bekerja perlu menunjukkan minat dan komited dalam melaksanakan tugas mereka. Semua ini penting untuk memastikan tahap kepuasan kerja yang tinggi dapat mereka rasai. Tahap kepuasan kerja yang rendah boleh mempengaruhi minat, motivasi, komitmen dan juga penghasilan produk yang baik. Tambahan pula bagi pegawai-pegawai Agama yang sentiasa berhadapan dengan manusia sebagai respondennya.

Staf-staf Jabatan Agama Johor merupakan kumpulan yang penting kerana tugas dan kerjaya mereka dalam membantu masyarakat Islam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan hukum perundangan Islam yang ditadbir oleh Jabatan Agama Johor (JAJ). Masalah nikah, cerai, poligami, hak penjagaan anak, pengurusan harta, masalah yang berkaitan akidah dan kepercayaan dan sebagainya sering dititikberatkan oleh Agama. Masalah-masalah ini juga berkait rapat dengan usaha kerajaan untuk mewujudkan masyarakat penyayang.

Oleh itu, amat penting bagi kita untuk memastikan mereka dapat menjalankan tugas pada tahap kepuasan yang tinggi. Pengkaji berpandangan bahawa kajian ini amat penting bukan setakat untuk mengesan tahap *burnout* yang dialami oleh seseorang itu, malah dapat mengesan pembolehubah manakah yang menyumbang kepada *burnout*. Melalui cara ini, pengkaji akan dapat mengetahui sub-skala *burnout* yang manakah mempunyai hubungan dengan demografi. Semoga dapatan hubungan *burnout* dengan demografi ini diharapkan dapat membantu semua pihak penjawat perjawatan Agama amnya dan staf Jabatan Agama Johor khasnya dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul serta dapat meningkatkan produktiviti yang optimum dan berkualiti.

Terdapat banyak faktor yang menarik perhatian pengkaji untuk menunjukkan kewujudan masalah *burnout* serta hubungannya dengan kepuasan kerja seperti faktor jenis pekerjaan, faktor pendapatan atau gaji, faktor peluang kenaikan pangkat, faktor penyelia dan cara penyeliaan serta faktor rakan sekerja.

1.2 Latar Belakang Kajian

Setiap pekerjaan mempunyai tekanannya yang tersendiri kerana pelbagai masalah mungkin dihadapi di tempat kerja. Ini boleh menyebabkan seseorang individu merasa tertekan dalam melaksanakan tugas masing-masing. Keadaan ini dinamakan 'stress' iaitu tekanan. Tekanan kerja yang berterusan boleh menyebabkan 'burnout', kehabisan tenaga. Jika tidak dibendung, 'burnout' ini boleh mengakibatkan individu yang mengalaminya mempamerkan prestasi kerja yang kurang memuaskan dan seterusnya membawa kepada pelbagai masalah dalam sesebuah organisasi.

Hassle, *stress* dan *burnout* adalah tiga perkara yang berkait rapat di antara satu sama lain. Ketiga-tiganya boleh memberikan kesan buruk terhadap prestasi individu di dalam sesebuah organisasi. *Hassle* boleh didefinisikan sebagai kesusahan yang dihadapi ketika menghadapi aktiviti-aktiviti harian dan ia boleh mengakibatkan *stress*. Antara kesusahan yang sering berlaku setiap hari ialah masalah kerja rumah, masalah masa, masalah persekitaran atau masalah kewangan. Kadangkala masalah yang berlaku dilihat sebagai perkara remeh tetapi apabila dibiarkan berlarutan, ia akan menjadi lebih serius. Perkara-perkara tersebut merupakan asas kepada terjadinya *stress*, iaitu kesukaran dalam melaksanakan tanggungjawab tertentu. 'Stress' yang berterusan membawa kepada *burnout* (Greenberg dan Baron, 1997). Mengikut Greenberg dan Baron (1997), *burnout* menyebabkan ketandusan daya emosi (*emotional exhaustion*), ketandusan daya fizikal (*physical exhaustion*), penurunan sikap (*attitudinal exhaustion*) dan perasaan kurang pencapaian dalam kerjaya (*low feeling of accomplishment*).

Laporan muka hadapan Berita Harian yang disiarkan pada 2 April 2002 memaparkan kes seorang warga emas berusia 73 tahun mati ketika dalam perjalanan daripada sebuah kedai nombor (Sport Toto) ke Balai Polis Muar setelah ditahan oleh penguatkuasaan ketika sedang menulis nombor. Setelah dibedah siasat, didapati bahawa orang kena tuduh (OKT) tersebut seorang penghidap penyakit jantung. Namun, warisnya tetap menyalahkan pihak Jabatan Agama Johor dan pegawai penguatkuasa telah didakwa.

Harian Metro (20 Mei 2003) menyiarkan laporan seorang pegawai penguatkuasaan Jabatan Agama Johor, Farid Bin Abd. Samad telah ditikam oleh seorang lelaki yang ditahan ketika sedang menulis nombor di salah sebuah kedai nombor di Batu Pahat menggunakan sebatang pen. Keceraannya agak serius melibatkan usus perut.

Tekanan-tekanan dan ancaman daripada pihak luar seumpama ini boleh menyebabkan masalah tekanan staf yang bertugas jika tidak dikawal.

Manakala bahagian Zakat dan Baitul-mal sering menghadapi masalah keengganan masyarakat Islam menunaikan zakat yang wajib. Pelbagai cara dan kempen telah dilakukan untuk menambahkan kefahaman masyarakat kita tentang zakat. Tekanan kerja ini juga boleh menyebabkan hilang rasa minat terhadap kerjaya atau boleh menimbulkan rentetan masalah lain ketika menjalankan tugas mereka. Ini semua boleh menyumbang kepada *burnout*.

Jadi, pengkaji melihat bahawa *burnout* bukanlah satu masalah baru dalam sesebuah organisasi. Ramai pengkaji yang ingin mengkaji masalah *burnout* kerana dapatan kajian dapat membantu sesebuah organisasi dalam meningkatkan mutu produktiviti mereka.

Apa yang perlu dinilai oleh pengkaji ialah darjah *burnout* yang dialami berdasarkan tiga aspek seperti mana yang dinyatakan dan tidak perlu melabelkan sama ada seseorang itu *burnout* atau tidak (R.L.Schwab & E.F Iwanchi, 1982).

Antara penyelidikan yang telah dijalankan ialah penyelidikan berasaskan kesamaan teras (Pearlman dan Hartman, 1982), berasaskan simptom-simptom (Beemsterboer dan Baum,1984) dan berasaskan proses (Golombieswki, Munzenrider dan Carter, 1983: Leiter, 1982). Penyelidikan-penyelidikan ini dikaji semula oleh Pearlman dan Hartman (1982) di antara tahun 1974 sehingga 1980. Hasilnya satu definisi telah disepakati , iaitu mereka menyatakan bahawa *burnout* merupakan satu respons kepada tekanan emosi yang kronik dengan tiga komponen utama iaitu :

- a) ketandusan emosi dan fizikal
- b) produktiviti yang rendah
- c) Depersonalisasi yang berlebihan, secara signifikan, ia bersesuaian dengan tiga sub-skala.

Menurut kajian yang dilakukan oleh Saodah Wok (2003), kebanyakan responden (59%) adalah berada pada keadaan baik jika mereka mengambil langkah mengawal keadaan dan bertindak untuk mencegah *burnout* dari terus berlaku dan terdapat juga mereka yang merupakan calon '*burnout*' (7%). Namun, 34% responden berada di ambang *burnout*.

Rata-rata min *burnout* bagi faktor peribadi dan faktor organisasi memberikan gambaran bahawa responden berkemungkinan mengalami *burnout* jika tidak diawasi dari sekarang (Saodah Wok, 2003).

Terdapat banyak penulisan yang membincangkan tentang sebab-sebab, simptom-simptom dan rawatan pada *burnout*. Saodah Wok (2003) telah mengkaji

faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* di kalangan pelajar kursus Sarjana Komunikasi Keorganisasian Universiti Putra Malaysia dan membentangkannya dalam Simposium Penyelidikan Komunikasi Ke-6 di Universiti Kebangsaan Malaysia. Begitu juga National Education Association (NEA) yang berpusat di Amerika Syarikat telah menjadikan *burnout* sebagai tema utama konvensyen mereka pada tahun 1979.

Di Malaysia setakat ini , pengkaji belum menemui kajian *burnout* dibuat ke atas staf-staf yang sedang bertugas di Jabatan Agama Johor (JAJ). Diharap agar kajian ini sedikit sebanyak memberikan impak kepada Jabatan Agama Johor dalam mengurangkan masalah *burnout* sekaligus dapat meningkatkan kualiti produktiviti dalam perkhidmatan mereka.

1.3 Pernyataan Masalah

Konsep *burnout* dan kepuasan kerja telah menarik perhatian pengkaji dewasa ini. Kepuasan kerja diperjelaskan sebagai suatu keadaan afektif (perasaan) yang dipengaruhi oleh faktor interaksi di antara pekerja, ciri-ciri personal, nilai dan jangkaan terhadap persekitaran kerja dan organisasi (Muellar & Mc Claskey, 1990).

Memikul tanggungjawab sebagai seorang staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor bukanlah suatu tugas yang boleh dianggap mudah. Ini kerana tugas dan tanggungjawabnya berkaitan dengan hukum dan perundangan yang digariskan oleh Islam. Urusan-urusan yang berkaitan dengan nikah, cerai, hak nafkah dan hak penjagaan anak, pengurusan harta, jenayah-jenayah syar'ie dan sebagainya memerlukan komitmen yang tinggi daripada seseorang pekerja.

Seseorang pekerja yang sentiasa berhadapan dengan manusia sebagai pelanggannya seperti staf Jabatan Agama Johor atau guru, tidak dapat lari daripada masalah *stress* atau tekanan. Tekanan pekerjaan yang berlanjutan ini (Freundenberger 1974) dan tekanan yang dihadapi oleh golongan profesional boleh menyebabkan seseorang itu kehilangan rasa tanggungjawab dan komitmen, simpati serta kesabaran yang akhirnya akan membawa kepada perasaan *burnout* (Maslach 1976; 1978a; 1978b; 1982a dalam Syed Mohamed Syafiq Syed Mansor). Ia juga bertepatan dengan banyak pernyataan kajian yang menyatakan bahawa tugas mengajar dianggap sebagai pekerjaan yang stressful (Blase 1982, 1986; Cedoline 1982; Friesen & Williams 1985; Hiebert 1984; Hunter 1977; Kottkamp & Travlos 1984; Sarros 1986 & Friesen, Prokop & Sarros 1988).

Oleh kerana kepuasan kerja sering dikaitkan dengan *burnout*, maka pengkaji merasakan bahawa adalah amat penting untuk melihat hubungan antara pembolehubah organisasi dengan *burnout*. Kajian ini juga penting bagi membantu organisasi Jabatan Agama Johor mengesan bukan sahaja tahap *burnout* atau tahap kepuasan kerja seseorang, malah dapat mengesan pembolehubah manakah yang menyumbang kepada *burnout*. Melalui kajian ini juga sub-skala *burnout* yang manakah mempunyai hubungan dengan demografi. Pihak Jabatan Agama Johor boleh memperolehi maklumat dan dapatan kajian ini daripada pengkaji.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang dikaji adalah seperti berikut:

- a. Apakah tahap *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor?

- b. Apakah perbezaan *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dari segi demografi (jantina, taraf perkahwinan, kelayakan akademik dan pengalaman bekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor?
- c. Apakah hubungan antara *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor?

1.5 Objektif Kajian

Pengkaji telah membahagikan objektif kajian kepada tiga iaitu, di akhir kajian ini diharap penyelidik dapat:

- a. Mengenalpasti tahap *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor.
- b. Mengenalpasti perbezaan *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dari segi demografi (jantina, taraf perkahwinan, kelayakan akademik dan pengalaman bekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor.
- c. Mengenalpasti hubungan antara *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Agama Johor.

1.6 Model Kajian

Secara umumnya, tujuan kajian ini dapat ditunjukkan dalam bentuk model kajian hubungan di antara kepuasan kerja dengan *burnout*. Di dalam model ini, pengkaji telah meletakkan *burnout* sebagai pembolehubah bersandar manakala kepuasan kerja dan demografi sebagai pembolehubah bebasnya sebagaimana yang ditunjukkan dalam rajah 1.1.

1.7 Kepentingan Kajian

Pernyataan dan jawapan dari persoalan-persoalan yang dikemukakan untuk kajian ini adalah penting kepada perkara-perkara berikut:

- i. Hasil dari kajian boleh menambahkan pengetahuan dan pengalaman kepada pengkaji sendiri, bukan sahaja dalam mengenal pasti kepuasan kerja, malahan dapat melihat tahap perbezaan kepuasan kerja dengan faktor-faktor yang telah dipilih.
- ii. Hasil kajian ini akan membolehkan pengkaji mengetahui sama ada terdapat hubungan yang signifikan dari segi intensiti *burnout* di sub-skala ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan kepuasan kerja di sub-skala yang dipilih.
- iii. Dapatan yang diperolehi daripada kajian ini berupaya memberikan maklumat kepada Jabatan Agama Johor dalam mengenal pasti tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan *burnout* di kalangan staf-stafnya. Di samping itu prestasi kualiti kerja dapat dipertingkatkan.

- iv. Akan melahirkan lebih banyak kajian berkaitan dengan kepuasan kerja.

1.7.1 Definisi Operasional *Burnout*

Burnout adalah merujuk kepada masalah gangguan emosi yang wujud di antara manusia dengan pekerjaan dan alam sekelilingnya yang mengakibatkan manusia bertindak sesuatu. Chaplin (1968), mengaitkan *burnout* dengan 'stress' sama ada 'stress' fizikal atau pun psikologi, sementara Dodge dan Martin (1970) pula menyatakan bahawa ketegangan adalah suatu akibat yang terbentuk daripada situasi tertentu yang berhubung dengan organisasi masyarakat moden. Wingate (1973) melihat ketegangan sebagai sebarang pengaruh yang mengganggu kestabilan semulajadi badan di mana menyebabkan kecederaan fizikal dan emosi.

Konsep dan istilah *burnout* sebenarnya adalah berasal dari bidang yang berkaitan dengan kejuruteraan dan mekanikal bagi menunjukkan tahap kekurangan dan kehilangan tenaga. Kajian mengenai *burnout* ini telah dipelopori oleh Freudenberger (1974). Kajian utama seterusnya dilakukan pula oleh Maslach dan rakan-rakan secara imperikel pada tahun 1976 dan diikuti pula oleh Berkeley Planing Assosiates (1977).

Pelbagai pengertian telah dibuat oleh pelbagai pihak terutamanya ahli-ahli penyelidik tentang istilah *burnout* berdasarkan kepada beberapa ciri tertentu. Di antaranya ialah berasaskan kepada proses berlakunya *burnout* (Golombieswki, Mancenrider & Carter, 1983), berasaskan kepada kesamaan teras (Pearlman dan Hartman, 1982). Jayaratne & david P. Himle (1991) kemudiannya telah membuat semula kajian mengenai konsep *burnout* sekitar tahun 1974 hingga 1980. Berdasarkan kajian ini, mereka telah mencadangkan agar diadakan satu pungutan

suara bagi menentukan maksud *burnout* yang lebih tepat. Hasil persepakatan, mereka mendefinisikan sebagai tindak balas atau respon kepada stress emosi yang kronik dengan tiga komponen utama iaitu :

- d) ketandusan emosi dan fizikal
- e) produktiviti yang rendah
- f) Depersonalisasi yang berlebihan, secara signifikan, ia bersesuaian dengan tiga sub-skala.

'Hassle', 'stress' dan *burnout* adalah tiga perkara yang berkait rapat di antara satu sama lain. Ketiga-tiganya boleh memberikan kesan buruk terhadap prestasi individu di dalam sesebuah organisasi. 'Hassle' boleh didefinisikan sebagai kesusahan yang dihadapi ketika menghadapi aktiviti-aktiviti harian dan ia boleh mengakibatkan 'stress'. Antara kesusahan yang sering berlaku setiap hari ialah masalah kerja rumah, masalah masa, masalah persekitaran atau masalah kewangan. Kadangkala masalah yang berlaku dilihat sebagai perkara remeh tetapi apabila dibiarkan berlarutan, ia akan menjadi lebih serius. Perkara-perkara tersebut merupakan asas kepada terjadinya 'stress', iaitu kesukaran dalam melaksanakan tanggungjawab tertentu. 'Stress' yang berterusan membawa kepada *burnout* (Greenberg dan Baron, 1997).

Burnout secara formalnya didefinisikan sebagai satu keadaan di mana berlakunya penurunan daya fizikal, emosi dan mental disebabkan oleh penglibatan jangka panjang dalam tekanan emosi (Pines dan Aronson, 1988:9). Mengikut Greenberg dan Baron (1997), *burnout* menyebabkan ketandusan daya emosi (emotional exhaustion), ketandusan daya fizikal (physical exhaustion), penurunan sikap (attitudinal exhaustion) dan perasaan kurang pencapaian dalam kerjaya (low feeling of accomplishment). Kajian menunjukkan bahawa kira-kira 40% daripada mangsa *burnout* mengalami penurunan daya emosi (Mills dan Huebner, 1988). Penurunan daya emosi pula mengakibatkan kemurungan dan tidak berupaya untuk mengawal perasaan (cepat marah, rasa rendah diri dan cepat sedih. Penurunan daya emosi mengakibatkan kekurangan tenaga, kurang selera makan, waktu tidur yang

tidak menentu dan sakit kepala. Penurunan sikap dapat dilihat daripada sikap mangsa itu sendiri di mana beliau mempunyai pandangan yang negatif terhadap orang lain. Mereka juga merasa pencapaian diri mereka kurang berbanding dengan orang lain. Semangat ingin maju, berdaya saing dan ingin berjaya berkurangan (Saodah Wok, 2003).

Burnout telah didefinisikan oleh Maslach sebagai satu sindrom ketandusan emosi yang sering wujud di kalangan individu yang berkait dengan manusia dalam pekerjaannya. Maslach dan Jackson turut mendefinisikan *burnout* kepada tiga aspek iaitu :

- a) *The development of increased feelings of emotional exhaustion and fatigue. As emotional resources are depleted, as they were no longer able to give of themselves as they were able to do earlier.*
- b) *Tendency to develop negative, cynical attitudes towards those with whom they work (feeling of dehumanization or depersonalization).*
- c) *Tendency to evaluate themselves negatively, people who experience these, are not happy with their jobs or themselves. They lack feeling of personal accomplishment.*

Definisi-definisi tersebut menyamai definisi yang telah diutarakan oleh Hanafi dan rakan-rakan (1987) yang menyatakan bahawa *burnout* membawa maksud seseorang yang mengalami keletihan atau ketandusan emosi (sikap) dan fizikal yang disebabkan oleh tekanan kerja. *Burnout* boleh menyebabkan hilang tumpuan dan komitmennya dalam pekerjaan. Seseorang yang dikatakan mengalami *burnout* akan sedaya upaya cuba mempertingkatkan dirinya dengan melakukan sesuatu tugas yang di luar kemampuannya. Secara kesimpulannya, mereka menyenaraikan ciri-ciri *burnout*, iaitu mereka yang mengalami :

- a) tekanan yang dialami adalah disebabkan oleh hal-hal yang berkaitan dengan kerja.
- b) mereka mirip berpendirian idealistik dan berusaha mencapai kejayaan disebabkan oleh kemahuan sendiri dan

- c) mereka berkemungkinan menunaikan matlamat-matlamat yang bukan realistik.

Manakala tiga ciri yang disenaraikan oleh Maslach dan Jackson adalah seperti berikut :

- a) mereka berasa tidak dapat memberikan diri mereka sepertimana dulu lagi dan bertambahnya perasaan ketandusan emosi dan keletihan.
- b) mereka mula menunjukkan sikap negatif terhadap orang-orang di tempat kerja.
- c) mereka mula menilai diri mereka secara negatif dan mereka tidak begitu gembira dengan diri dan pekerjaan. Mereka tidak merasai kejayaan diri sendiri. (Schwan dan Iwannichi, 1982).

Secara kesimpulannya, *burnout* merupakan suatu pembolehubah yang berterusan, bermula daripada tahap rendah ke tahap sederhana dan seterusnya ke tahap tinggi terhadap pengalaman perasaan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi yang rendah (Maslach et. al, 1996). Maslach dan Leiter (1997) seterusnya menghuraikan *burnout* sebagai suatu masalah persekitaran sosial di dalam sesuatu pekerjaan individu.

Ketandusan emosi merupakan suatu perasaan yang menjejaskan keberkesanan serta kesahihan seseorang. Ia menghapuskan tenaga dan membuatkan seseorang itu hilang kawalan terhadap situasi kerjanya (Maslach & Leiter, 1997). Liller & Mc Dermott (1990) menjelaskan ketandusan emosi sebagai suatu perasaan apabila seseorang kurang bersemangat untuk melaksanakan tugasnya dengan memuaskan.

Depersonalisasi merupakan suatu fenomena di mana individu hilang sifat-sifat keperibadian dan keperihatinan terhadap kliennya yang menerima penjagaan, rawatan atau perkhidmatan-perkhidmatan lain daripadanya (Maslach dan rakan-

rakan, 1996). Liller dan Mc Dermott (1990) menghuraikan depersonalisasi sebagai perasaan terpinggir dan kejam oleh seseorang penjaga yang memperlihatkan perasaan benci atau negatif terhadap klien di bawah jagaannya.

Pencapaian peribadi di dalam konsep ini merujuk kepada perasaan kurang kawalan, tidak berupaya dan kurang bermotivasi dalam melaksanakan tugas.

Definisi ini bertepatan dengan tiga sub skala dalam *Maslach Burnout Inventory*.

1.7.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai satu tahap yang individu itu merasa gembira atau puas hati dengan suasana kerja yang sedia ada. Cox (1978) menyatakan bahawa kepuasan kerja boleh dianggap sebagai hasil daripada pengakuan pekerja sejauh mana individu dapat menyalurkan kebolehan, minat dan nilai kepada saluran yang menimbulkan rasa puas hati di dalam pekerjaannya di samping boleh menjalankan peranan secara berkesan.

Ahli-ahli psikologi organisasi telah memberikan takrifan mereka yang tersendiri. Locke (1969), French dan Saward (1983) melihat kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi yang positif dan menyenangkan hasil daripada penilaian terhadap sesuatu kerja, misalnya tentang pencapaian dalam kerja. Kepuasan kerja wujud apabila seseorang dapat memenuhi nilai kerjanya. Konsep emosi ini ialah perasaan dan bukan sikap yang mana sekiranya pekerja itu mempunyai perasaan yang negatif, maka ini akan menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja, manakala emosi positif pula menghasilkan kepuasan dalam kerja.

Hoppock (1935) pula memberikan definisi kepuasan kerja dengan menghuraikannya sebagai satu gabungan keadaan psikologi, fisiologi dan persekitaran yang menyebabkan seseorang itu berkata bahawa dia berpuas hati dengan kerja mereka. Kepuasan kerja ini dilihat hasil daripada penyesuaian di antara keperluan terhadap pekerjaan dan persekitaran.

Fleishman dan Bass (1977) pula telah memberikan penekanan kepada aspek nilai dalam mentakrifkan kepuasan kerja. Menurut mereka, kepuasan kerja merupakan satu tindakbalas afektif individu terhadap kerjanya. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil daripada pengalaman pekerja dalam hubungannya dengan nilai-nilai sendiri seperti apa yang diharapkan dan dikehendaki oleh pekerjaanya. Jadi, kepuasan kerja boleh dikatakan sebagai kepuasan yang dinikmati oleh pekerja dalam kerjanya.

Kepuasan kerja juga dikira sebagai perasaan keseronokan atau perasaan positif hasil daripada penilaian jawatan yang disandang dalam suasana persekitaran pekerjaan. Ia merujuk kepada rasa gembira dengan kerjanya sekarang (Wan Radiah, 2000).

Sebagai rumusannya, dapatlah dikatakan bahawa kepuasan kerja merupakan kepuasan yang dirasakan oleh seseorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Ia mempunyai kaitan dengan sikap dan penilaian individu terhadap pekerjaannya. Terdapat perbezaan dalam tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu bergantung kepada sistem nilai yang dipunyai serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi tahap kepuasan dalam kerjayanya.

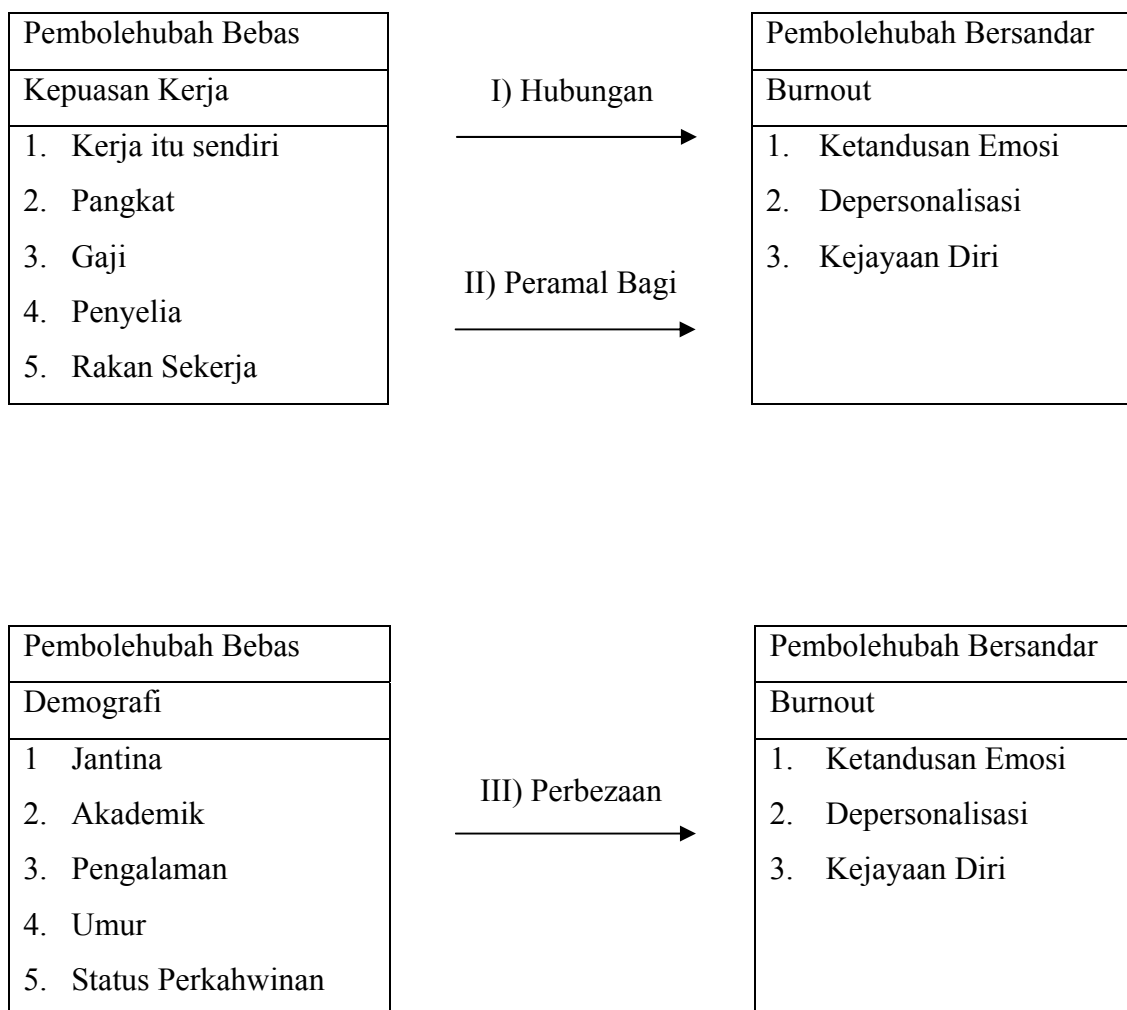
1.7.3 Staf Jabatan Agama Johor

Staf Jabatan Agama Johor ialah semua kakitangan yang sedang berkhidmat di sepuluh buah bahagian di bawah Jabatan Agama Johor, Kompleks Islam Johor iaitu bahagian Pentadbiran, Dakwah, Undang-undang Syari'ah, Penguatkuasaan, Pendakwaan, Penyelidikan, Pengurusan Masjid, Undang-undang Keluarga, Pendidikan dan Zakat & Baitul-mal. Maklumat sebenar mengenai jumlah staf di Jabatan Agama Johor diperolehi daripada Bahagian Pentadbiran Jabatan Agama Johor.

Kajian ini dijalankan di sepuluh bahagian yang terdapat di Jabatan Agama Johor (JAJ) bertempat Kompleks Islam A dan B, Johor Bahru. Sampel ini terdiri daripada staf-staf yang bertugas Jabatan Agama Johor seramai 166 orang. Staf yang terlibat termasuklah staf yang bertaraf tetap atau pun kontrak. Mereka ini terdiri daripada pelbagai pangkat dan jawatan iaitu daripada , Ketua Penolong Pengarah , Penolong Pengarah , Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam , Pembantu Hal Ehwal Islam , Penolong Pegawai Tadbir , Pembantu Pegawai Tadbir , Pembantu Am Rendah dan Pemandu di setiap bahagian.

1.8 Model Kajian

Rajah 1.1 : Model Kajian Hubungan *Burnout* dengan Kepuasan Kerja



1.9 Batasan Kajian

Kajian ini dijalankan di sepuluh bahagian yang terdapat di Jabatan Agama Johor (JAJ) bertempat Kompleks Islam A dan B, Johor Bahru. Sampel ini terdiri daripada staf-staf yang bertugas Jabatan Agama Johor seramai 170 orang. Staf-staf yang terlibat termasuklah staf yang bertaraf tetap atau pun kontrak. Mereka ini terdiri daripada pelbagai pangkat dan jawatan iaitu daripada , Ketua Penolong Pengarah , Penolong Pengarah , Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam , Pembantu Hal Ehwal Islam , Penolong Pegawai Tadbir , Pembantu Pegawai Tadbir , Pembantu Am Rendah dan Pemandu di setiap bahagian.

Subjek kajian merupakan staf yang bertugas di sepuluh bahagian Jabatan Agama negeri Johor dan tidak termasuk staf Jabatan Agama Johor di peringkat daerah. Pengarah Jabatan Agama tidak termasuk dalam sampel kajian kerana beliau tidak boleh dikira di dalam mana-mana sepuluh bahagian sepertimana yang dinyatakan. Semua bahagian yang terdapat di Kompleks Islam Johor A dan B dipilih sebagai subjek kajian kecuali Jabatan Mufti kerana ia berada di bawah pentadbiran yang berasingan iaitu Jabatan Mufti Johor walaupun lokasinya sama dengan Jabatan Agama Johor iaitu di Kompleks Islam Johor A.

1.10 Hipotesis Kajian

Hipotesis yang dikemukakan untuk kajian ini adalah berasaskan kepada persoalan dan objektif kajian , iaitu:

1.10.1 Hipotesis Umum Satu

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi) dari segi demografi (jantina, pengalaman bekerja, status perkahwinan dan taraf pendidikan).

Hipotesis 1.10.1.1

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Ketandusan Emosi dari segi jantina.

Hipotesis 1.10.1.2

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Ketandusan Emosi dari segi pengalaman bekerja.

Hipotesis 1.10.1.3

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Ketandusan Emosi dari segi taraf perkahwinan.

Hipotesis 1.10.1.4

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Ketandusan Emosi dari segi kelulusan akademik tertinggi.

Hipotesis 1.10.1.5

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Depersonalisasi dari segi jantina.

Hipotesis 1.10.1.6

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Depersonalisasi dari segi pengalaman bekerja.

Hipotesis 1.10.1.7

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Depersonalisasi dari segi taraf perkahwinan.

Hipotesis 1.10.1.8

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Depersonalisasi dari segi kelulusan akademik tertinggi.

Hipotesis 1.10.1.9

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Pencapaian Peribadi dari segi jantina.

Hipotesis 1.10.1.10

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Pencapaian Peribadi dari segi pengalaman bekerja.

Hipotesis.1.10.11

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Pencapaian Peribadi dari segi taraf perkahwinan.

Hipotesis 1.10.1.12

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan Pencapaian Peribadi dari segi kelulusan akademik tertinggi.

1.10.2 Hipotesis Umum Dua

Tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara tahap *burnout* (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi) dengan kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan cara penyeliaan dan rakan sekerja).

Hipotesis 1.10.2.1

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Ketandusan Emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang.

Hipotesis 1.10.2.2

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Ketandusan Emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang.

Hipotesis 1.10.2.3

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Ketandusan Emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.

Hipotesis 1.10.2.4

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Ketandusan Emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan cara penyeliaan.

Hipotesis 1.10.2.5

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Ketandusan Emosi dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja.

Hipotesis 1.10.2.6

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang.

Hipotesis 1.10.2.7

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang.

Hipotesis 1.10.2.8

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.

Hipotesis 1.10.2.9

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan cara penyeliaan.

Hipotesis 1.10.2.10

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Depersonalisasi dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja.

Hipotesis 1.10.2.11

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Pencapaian Peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang.

Hipotesis 1.10.2.12

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Pencapaian Peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang.

Hipotesis 1.10.2.13

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Pencapaian Peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.

Hipotesis 1.10.2.14

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Pencapaian Peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan cara penyeliaan.

Hipotesis 1.10.2.15

Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara Pencapaian Peribadi dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja.

1.11 Kerangka Teoritik

Menurut Korman (1977), terdapat tiga teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, iaitu ; teori keperluan penyempurnaan, teori kumpulan rujukan dan teori pendorong kesihatan Herzberg.

Teori keperluan penyempurnaan mempunyai dua maksud, iaitu pertama ialah apabila seseorang itu memerlukan sesuatu dan keperluan itu dapat dipenuhinya, maka dia akan berasa puas. Kedua, jika seseorang inginkan sesuatu yang lebih bermakna, kepuasan tercapai apabila ia perolehi dan menjadi tidak puas hati apabila keinginan itu gagal dipenuhinya (Korman 1977).

Teori kumpulan rujukan adalah sama dengan teori keperluan penyempurnaan. Perbezaan hanya dilihat bukan pada keinginan, minat individu dan keperluan tetapi yang lebih penting ialah pandangan dan pedomannya kumpulan rujukan. Teori ini menyatakan bahawa sesuatu tugas itu menepati kehendak, keinginan dan minat

kumpulan rujukan, maka individu tersebut akan menyukai tugas itu dan begitulah sebaliknya.

Walau bagaimanapun, pengkaji memilih dua kepuasan kerja sebagai panduan dalam menjalankan kajian ini, iaitu Teori Dua Faktor Herzberg (Motivasi – Hygiene Herzberg) Dan Juga Teori Jangkaan Dan Keseimbangan (Expectation And Enquiry Theory). Pengkaji mengambil keputusan untuk memilih dua teori tersebut kerana ianya dianggap paling sesuai dan paling popular digunakan di dalam kajian tentang kepuasan kerja (Locke, 1976).

1.11.1 Teori Dua Faktor Herzberg (Motivation-Hygiene Herzberg)

Teori Dua Faktor Herzberg atau Teori '*Motivation Hygiene Herzberg*' telah diperkenalkan oleh Frederick dalam tahun 1959 (Naseem, 2005). Teori ini diutarakan berdasarkan kajian yang dilakukan terhadap 250 orang jurutera dan akauntan di sembilan buah syarikat di Pittsburg. Dalam kajian tersebut, beliau ingin menguji hubungan kepuasan kerja dengan produktiviti. Hasil kajian tersebut, Herzberg telah merumuskan bahawa terdapat dua set faktor yang berbeza dalam mempengaruhi dan memenuhi keperluan seseorang.

Berdasarkan kajian Sabhita Marican dan Mahmood Nazar (1995), terdapat beberapa faktor yang wujud di dalam pekerjaan yang mana ianya akan memberikan kepuasan dan sekiranya diabaikan, kepuasan kerja tidak akan terhasil.

Faktor pertama dikelaskan sebagai faktor pendorong. Ia berkaitan dengan perasaan positif terhadap kerja dan perkara-perkara yang berhubung dengan kerja termasuklah pencapaian, pengiktirafan, pekerjaan yang bermakna, penghormatan, perkembangan dan pertumbuhan individu itu sendiri membawa kepada kepuasan kerja yang juga dikenali sebagai faktor motivator.

Manakala faktor kedua dikenali sebagai faktor '*hygiene*'. Faktor ini berkaitan dengan persekitaran kerja itu sendiri. Sekiranya faktor ini wujud, ia akan membawa kepada kepuasan kerja, sekiranya ia tidak wujud, maka ia akan menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja. Terdapat beberapa elemen yang menjadi faktor penentu utama kepada ketidakpuasan kerja. Elemen - elemen tersebut ialah :

1. Polisi dan pentadbiran organisasi – meliputi semua spek tentang organisasi seperti kelengkapan fizikal dan corak pengurusan.
2. Penyeliaan yang merujuk kepada kecekapan penyeliaan dan keadilan penyeliaan terhadap pekerja.
3. Gaji yang merupakan ganjaran yang diterima sebagai imbuhan kepada perkhidmatan yang diberikan.
4. Perhubungan dengan rakan sekerja yang merujuk kepada interaksi di antara individu lain di dalam organisasi.
5. Suasana tempat kerja yang merangkumi kawalan fizikal serta kemudahan-kemudahan yang disediakan untuk menjalankan sesuatu pekerjaan.
6. Status yang merujuk kepada jawatan atau pangkat seseorang di dalam sesebuah organisasi.
7. Jaminan pekerjaan dan keselamatan yang merangkumi keselamatan dan kebajikan sebagai seorang pekerja.

Secara kesimpulannya, dapat dirumuskan bahawa faktor '*motivator*' mampu memenuhi keperluan psikologi dan membawa kepada kepuasan kerja kerana terdapat keperluan untuk berkembang (*self-actualization*), manakala faktor '*hygiene*' mampu memenuhi keperluan fizikal dan ianya boleh membawa kepada ketidakpuasan kerja berdasarkan fakta bahawa terdapat keperluan pekerja yang mengelak perkara-perkara yang tidak seronok.

Apa yang kita perolehi hasil daripada faktor ini, manusia mendapat kepuasan kerja melalui pekerjaan yang menyeronokkan dan banyak cabarannya. Dengan adanya faktor-faktor seperti ‘motivator’ dan mengenyakan faktor-faktor ‘hygiene’, pihak pengurusan di dalam sesuatu organisasi dapat merangsang pertumbuhan di kalangan para pekerja.

Ini adalah sangat penting bagi setiap individu di dalam mana-mana organisasi. Pekerja akan merasa lebih berharga terhadap organisasi dengan wujudnya pertumbuhan sendiri di dalam diri mereka kerana mereka beranggapan bahawa mereka mampu untuk melakukan tugas-tugas yang lebih mencabar.

1.11.2 Teori Jangkaan dan Keseimbangan (*Expectation and Enquiry Theory*).

Teori ini telah diasaskan oleh Vroom (1964, dalam Naseem, 2005). Berdasarkan teori ini, didapati bahawa peningkatan kerja boleh diperolehi dengan memberikan imbuhan tambahan kepada individu.

Ahli teori proses melihat bahawa kepuasan kerja bukan ditentukan oleh kerja itu sendiri dan konteksnya tetapi ditentukan oleh keperluan, nilai dan harapan individu terhadap pekerjaannya. Teori ini berpendapat bahawa peningkatan kepuasan kerja boleh diperolehidengan memberikan individu yang bekerja itu angkubah tambahan seperti wang. Ini tentunya tidak benar kerana jika seseorang itu mengharapkan pertambahan sebanyak RM 300.00, tetapi diberikan hanya RM 200.00 sahaja, ia akan menjadi ketidakpuasan hati. Walaupun kesemua ahli teori proses bersetuju bahawa kepuasan kerja bergantung kepada hubungan individu dengan persekitaran kerja, tetapi mereka masih berselisih pendapat tentang proses yang manakah membawa kepada kepuasan kerja. Tiga kelas teori yang diutarakan menyatakan bahawa kepuasan kerja ditentukan oleh sejauh manakah perbezaan di

antara apakah yang ditawarkan oleh pekerjaan itu, apakah yang diharapkan oleh individu dan apakah nilai individu?

Di dalam dunia pekerjaan, usaha yang dilakukan oleh seseorang pekerja itu dibayar dengan imbuhan yang merupakan gaji yang berpatutan setimpal dengan pekerjaan yang dilakukan dan ini merupakan teras kepada Teori Keseimbangan. Di dalam teori ini, seolah-olah wujud satu kontrak secara psikologikal di antara seseorang pekerja dengan majikan.

Apabila gaji yang diberikan itu setimpal dengan keraj yang dilakukan, maka kepuasan kerja akan tercapai (Gruneberg, 1967). Menurut teori ini, pekerja akan mengurangkan input dengan menghasilkan mutu pengeluaran yang rendah. Menurut Lawler dan O' Gara (1967), apabila pekerja itu dibayar kurang daripada yang sepatutnya, individu itu akan bertingklaku mengurangkan inputnya, seimbang seperti mana jangkaan yang dibayar oleh majikannya.

Menurut Gruneberg (1967), apabila berlakunya ketidakseimbangan dalam penerimaan gaji dan kerja yang dilakukan, ia boleh membawa kepada ketidakpuasan individu dalam pekerjaannya.

1.12 Penutup

Tugas dan tanggungjawab staf-staf Jabatan Agama Johor semakin mencabar dengan bertambahnya kepesatan negara kita dalam membantu negara membangunkan modal insan seterusnya memastikan Islam Hadhari dapat dilaksanakan mengikut kehendak dan hasrat pemimpin negara kita. Staf-staf Agama merupakan golongan pertama yang menikul tanggungjawab ke arah pelaksanaan Islam Hadhari.

Berdasarkan pernyataan di atas, pengkaji merasakan amat perlu untuk menjalankan kajian ini dan meninjau sejauh manakah tahap kepuasan kerja dan tahap ‘burnout’ di kalangan staf-staf Jabatan Agama Johor.

Harapan pengkaji semoga dengan dapatan kajian ini nanti, sedikit sebanyak ia akan membantu pihak staf Jabatan Agama Johor untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja mereka. Ini amat perlu kerana kepuasan kerja mereka bukan sahaja mampu menghasilkan mutu kerja yang produktif dan berkualiti tinggi, tetapi juga mampu meningkatkan prestasi dan seterusnya memartabatkan agama Islam sendiri.

Secara kesimpulannya, kita dapat melihat secara sepintas lalu tentang kajian yang telah dilakukan oleh penyelidik tentang hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja di kalangan staf Jabatan Agama Johor. Turut dinyatakan dalam bahagian ini adalah latar belakang kajian yang dijalankan dengan meletakkan objektif-objektif tertentu yang perlu dicapai di akhir kajian. Penyelidik telah meletakkan hipotesis berkenaan hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja sebagai penanda aras kajian.

Bab 2 yang seterusnya akan membincangkan tentang sorotan literatur tentang kajian di dalam dan luar negara.